



مركز البحوث



إدارة المعرفة النظم والعمليات

إدارة المعرفة
النظم والعمليات

تأليف: إرما بيسرا - فرنانديز
راجيف سابيروال

ترجمة: د. محمد شحاته وهبي

ترجمة
د. محمد شحاته وهبي
راجع الترجمة
د. عبد المحسن بن فالح اللحيد

تأليف
إرما بيسرا - فرنانديز
راجيف سابيروال

هذا الكتاب:

يعد مقدمة وافية لأحد المجالات البحثية وهي إدارة المعرفة. ويعرض الكتاب للجوانب التقنية والاجتماعية. بالإضافة إلى تحديده للمفاهيم والمبادئ والأمثلة العملية والمناهج التقليدية التي تبناها الباحثون المتخصصون في مجال إدارة المعرفة. ويحدد الكتاب مبادئ الإدارة المعرفية وطبيعتها وأنماطها المختلفة. كما يعرض فضلاً عن ذلك لأساسيات إدارة المعرفة وآلياتها. ويتناول كذلك تقنيات وأنظمة إدارة وتطبيق المعرفة وآليات اكتشافها ومشاركتها. كما يتعرض الكتاب بالشرح والتوضيح للتقنيات التي ظهرت مؤخراً مثل ويب ٢.٠ والشبكات الاجتماعية والويكي والعوالم الافتراضية.

ويناقش الكتاب تلك التقنيات المستخدمة في تيسير عملية إدارة المعرفة داخل المنظمات بمختلف أحجامها. حيث يقدم وصفاً دقيقاً للجانب النظري والتطبيقي للأساليب والتقنيات المتعددة والمستخدمه فعلياً في إدارة المعرفة التنظيمية. وما يتفرد به هذا الكتاب تقديمه لدراسة شاملة لإدارة المعرفة حيث يركز على العوامل البشرية والتقنية التي ينبغي أن تتوافر للمنظمة حتى يتحقق لها النجاح. والكتاب يتميز بثراء معلوماته. كما يذخر بالأمثلة العديدة والأشكال التوضيحية التي تساهم في إتمام الفكرة التي يعرضها.



* 9 7 8 9 9 6 0 1 4 2 2 4 1 *

بسم الله الرحمن الرحيم



مركز البحوث

إدارة المعرفة النظم والعمليات

تأليف

إرما بيسرا - فرنانديز
راجيف سابيروال

ترجمة

د. محمد شحاته وهبي

راجع الترجمة

د. عبد المحسن بن فالح اللعيد

٢٠١٤م - ١٤٣٥هـ

بطاقة الفهرسة

معهد الإدارة العامة، ١٤٣٥هـ. (ح)
فهرسة مكتبة الملك فهد الوطنية أثناء النشر
بيسرا، إرما
إدارة المعرفة: النظم والعمليات/ إرما بيسرا؛ راجيف
سابيروال؛ محمد شحاته وهبي؛ عبدالمحسن بن فالح
الليد - الرياض، ١٤٣٥هـ.
٤٧٦ ص؛ ١٧ × ٢٤ سم.

ردمك: ١-٢٢٤-١٤-٩٩٦٠-٩٧٨
١ - إدارة المعرفة أ. سابيروال (مؤلف مشارك)
ب. وهبي محمد شحاته (مترجم) ج. اللعيد،
عبدالمحسن بن فالح (مراجع)
أ - العنوان
ديوي ٦٥٨،٤
١٤٣٥/١٣٨٧

رقم الإيداع: ١٤٣٥/١٣٨٧

ردمك: ١-٢٢٤-١٤-٩٩٦٠-٩٧٨

هذه ترجمة لكتاب:

KNOWLEDGE MANAGEMENT

SYSTEMS AND PROCESSES

IRMA BECERRA-FERNANDEZ
AND RAJIV SABHERWAL

© M.E. Sharpe, Inc.

جميع حقوق الطبع محفوظة. لا يجوز استخدام أي من المواد التي يتضمنها هذا الكتاب، أو استنساخها أو نقلها، كلياً أو جزئياً، دون الحصول على إذن خطي من الناشر.

M.E. Sharpe, Inc., 80 Business Park Drive, Armonk, New York 10504.

المحتويات

الصفحة	الموضوع
١٣	تمهيد
١٥	مقدمة
١٩	شكر وتقدير
٢١	الفصل الأول - مقدمة في إدارة المعرفة
٢٢	ما إدارة المعرفة؟
٢٤	القوة الدافعة لإدارة المعرفة
٢٧	نظم إدارة المعرفة
٣٠	مسائل في إدارة المعرفة
٣١	نظرة عامة على الموضوع
٣٤	ملخص
٣٤	المصطلحات الرئيسية
٣٥	المراجع
٣٧	الجزء الأول: مبادئ إدارة المعرفة
٣٩	الفصل الثاني - طبيعة المعرفة
٣٩	ما المعرفة؟
٤٦	وجهات نظر بديلة حول المعرفة
٤٩	الأنماط المختلفة للمعرفة
٦٠	مواطن المعرفة
٦٣	ملخص
٦٤	المصطلحات الرئيسية
٦٥	المراجع

الموضوع	الصفحة
الفصل الثالث - أسس إدارة المعرفة: البنية التحتية والآليات والتقنيات	٦٧
إدارة المعرفة	٦٧
حلول وأسس إدارة المعرفة	٧٠
البنية التحتية لإدارة المعرفة	٧٢
آليات إدارة المعرفة	٨٣
تقنيات إدارة المعرفة	٨٣
إدارة أسس إدارة المعرفة (البنية التحتية والآليات والتقنيات)	٨٧
ملخص	٨٩
المصطلحات الرئيسية	٨٩
المراجع	٩٠
الفصل الرابع - حلول إدارة المعرفة: العمليات والنظم	٩٣
عمليات إدارة المعرفة	٩٣
نظم إدارة المعرفة	١٠٢
إدارة حلول إدارة المعرفة	١٠٧
ملخص	١١٠
المصطلحات الرئيسية	١١١
المراجع	١١٢
الفصل الخامس - التأثيرات التنظيمية لإدارة المعرفة	١١٣
تأثير إدارة المعرفة على تعلم الموظفين	١١٤
تأثير إدارة المعرفة على العمليات	١١٩
تأثير المعرفة على المنتجات	١٢٦
تأثيرات إدارة المعرفة على أداء المنظمة	١٢٨
ملخص	١٣٢

الصفحة	الموضوع
١٣٣	المصطلحات الرئيسية
١٣٤	هوامش
١٣٥	المراجع
١٣٧	الجزء الثاني: تقنيات ونظم إدارة المعرفة
١٣٩	الفصل السادس - نظم تطبيق المعرفة: النظم التي تستخدم المعرفة
١٤١	تقنيات تطبيق المعرفة
١٤٩	تطوير نظم تطبيق المعرفة
١٥٢	أنواع نظم تطبيق المعرفة
١٥٥	الحالات الدراسية
١٨٠	قيود نظم تطبيق المعرفة
١٨١	ملخص
١٨٢	المصطلحات الرئيسية
١٨٣	هوامش
١٨٤	المراجع
١٨٧	الفصل السابع - نظم امتلاك المعرفة: نظم الاحتفاظ بالمعرفة وتشكيلها
١٨٧	ما نظم امتلاك المعرفة؟
١٩٠	آليات إدارة المعرفة التي تهدف إلى امتلاك المعرفة الضمنية: استخدام القصص التنظيمية
١٩٦	أساليب تنظيم واستخدام القصص بالمنظمة
١٩٧	تصميم نظام امتلاك المعرفة
١٩٨	خرائط المفاهيم
٢٠٤	التفكير المستند إلى السياق
٢١٢	معوقات استخدام نظم امتلاك المعرفة

الصفحة	الموضوع
٢١٤	الاتجاهات البحثية
٢١٨	ملخص
٢١٩	المصطلحات الرئيسية
٢٢٠	هوامش
٢٢١	المراجع
٢٢٥	الفصل الثامن - نظم مشاركة المعرفة: نظم تحديد وتوزيع بنية المعرفة
٢٢٦	ما نظم مشاركة المعرفة؟
٢٣٣	الحاسب الآلي بصفته وسطاً لمشاركة المعرفة
٢٣٤	تصميم نظام مشاركة المعرفة
٢٣٦	عوائق استخدام نظم مشاركة المعرفة
٢٣٨	الأنماط المحددة لنظم مشاركة المعرفة
٢٤١	نظم الدروس المستفادة
٢٤٧	نظم مشاركة المعرفة الخاصة بمحدد الخبرة
٢٥٢	دور الانطولوجيا وتصنيفات المعرفة في تطوير نظم محدد الخبرة
٢٥٧	دراسات الحالات
٢٧٣	أوجه القصور في نظم مشاركة المعرفة
٢٧٥	نظم مشاركة المعرفة التي تشارك المعرفة الضمنية
٢٨٢	ملخص
٢٨٢	المصطلحات الرئيسية
٢٨٣	هوامش
٢٨٤	المراجع

الموضوع	الصفحة
الفصل التاسع - نظم اكتشاف المعرفة: النظم التي تنشئ المعرفة	٢٨٩
آليات اكتشاف المعرفة: استخدام التفاعل الاجتماعي داخل المنظمة في إنتاج معرفة ضمنية جديدة	٢٩٠
تقنيات اكتشاف المعرفة: استخدام البحث في البيانات لإنشاء معرفة صريحة جديدة	٢٩٦
تصميم نظام اكتشاف المعرفة	٣٠٧
اكتشاف المعرفة على شبكة الإنترنت (الويب)	٣٢٣
البحث في البيانات وإدارة علاقات العملاء	٣٢٨
عوائق استخدام نظم اكتشاف المعرفة	٣٣٢
الحالات الدراسية	٣٣٥
ملخص	٣٣٥
المصطلحات الرئيسية	٣٤٧
هوامش	٣٤٨
المراجع	٣٤٩
الجزء الثالث: الإدارة ومستقبل إدارة المعرفة	٣٥٣
الفصل العاشر - الممارسات الناشئة لإدارة المعرفة	٣٥٥
ويب ٢, ٠ (Web 2.0)	٣٥٥
شبكات التواصل الاجتماعي	٣٦١
الويكي والمدونات	٣٦٥
تطوير المصادر المفتوحة	٣٦٩
العوامل الافتراضية	٣٧٥
العوامل الثلاثة لتقنية المعلومات: هل الأمر مهمّ فعلاً؟	٣٧٩
ملخص	٣٨٢

الصفحة	الموضوع
٣٨٣	المصطلحات الرئيسية
٣٨٣	هوامش
٣٨٥	المراجع
٣٨٧	الفصل الحادي عشر - العوامل المؤثرة في إدارة المعرفة
٣٨٧	الرؤية الموقفية لإدارة المعرفة
٣٨٩	تأثيرات خصائص المهام
٣٩٣	تأثيرات خصائص المعرفة
٣٩٥	تأثيرات الخصائص التنظيمية والبيئية
٣٩٩	الوقوف على الحلول التي تقدمها إدارة المعرفة المناسبة
٤٠٥	مثال توضيحي
٤١٠	ملخص
٤١٠	المصطلحات الرئيسية
٤١١	هوامش
٤١٢	المراجع
٤١٥	الفصل الثاني عشر - القيادة وتقييم إدارة المعرفة
٤١٥	قيادة إدارة المعرفة
٤١٩	أهمية تقييم إدارة المعرفة
٤٢٣	أنماط تقييم إدارة المعرفة
٤٢٧	تقييم حلول إدارة المعرفة
٤٣١	تقييم المعرفة
٤٣٢	تقييم التأثيرات
٤٣٧	استنتاجات حول تقييم إدارة المعرفة
٤٤٥	ملخص

الصفحة	الموضوع
٤٤٥	المصطلحات الرئيسية
٤٤٦	هوامش
٤٤٧	المراجع
٤٥١	الفصل الثالث عشر- مستقبل إدارة المعرفة
٤٥١	استخدام إدارة المعرفة كنموذج لصنع القرارات بهدف معالجة المشكلات المزعجة
٤٥٣	تعزيز مشاركة المعرفة وحماية الملكية الفكرية
٤٥٨	إشراك مبتكري المعرفة الداخليين والخارجيين
٤٥٩	معالجة عوائق مشاركة المعرفة وابتكارها
٤٦٥	ملاحظات ختامية
٤٦٥	المصطلحات الرئيسية
٤٦٥	هوامش
٤٦٦	المراجع

تمهيد:

شهد العقد الماضي حالة من الجدل الشديد الذي دار حول عبارة «إدارة المعرفة» وخاصة في عام ٢٠٠٤ عندما صدرت الطبعة الأولى من هذا الكتاب، حيث طرقت مسامعنا عبارات جديدة مثل «الذكاء التجاري» و«الذكاء الجماعي» والتي كان بينها وبين مصطلح «إدارة المعرفة» أوجه شبه من حيث التعريف والمضمون، فإن «ويب 2.0» و«إنتربرايز 2.0 Enterprise» وكذلك «الشراكة Collaboration» تضيف للمستخدم النهائي عناصر جديدة إلى وعاء إدارة المعرفة، وتحديداً مواقع التواصل الاجتماعي. ولما بين المورددين من منافسة حادة ودفع الاستشاريين والأكاديميين باصطلاحاتهم الخاصة؛ فإنه من الأهمية بمكان أن يتوافر لدينا أساس من المصطلحات والأفكار الثابتة والتي ستمكننا من اعتماد الجيد من المناهج الجديدة في مجال إدارة المعرفة ورفض كل ما أُعيد صياغته بحجة كونه جديداً.

إن كتاب إدارة المعرفة: النظم والعمليات يقدم العمق والأطر التي توفر هذا الأساس من المصطلحات والأفكار، وذلك لسببين مهمين أحدهما أن الكتاب يدرك أهمية وجود تكامل بين كل من الثقافة التنظيمية والسلوكيات وأساليب العمل وبين الأساليب التقنية حتى يتولد لدينا نظام فعال. والسبب الآخر هو أن الكتاب يقدم مجموعة واضحة من التعريفات والأطر والتي متى يتم تداولها بين مزودي الخدمة ومستخدمي المعلومات؛ يصبح بناء نظم إدارة المعرفة واستخدامها وتبنيها أمراً أكثر كفاءة وفعالية.

إن مراقبة ما سيحدث خلال السنوات القليلة المقبلة داخل المنظمات من حيث مواجهتها أو تبنيها أو مقاومتها لتقنيات «Web 2.0» الجديدة أو التكيف معها سيكون أمراً مثيراً للاهتمام، كما أن استخدام مواقع (^{*}) wiki وtwitter والمدونات ومثيلاتها أمر يدركه العديد من أنصار تلك التقنيات. ومما لاشك فيه أن ذلك أمر متعلق بتعاقب الأجيال، فاستخدام تلك التقنيات مسألة تخضع للاختبار والتفسير والتجربة من قبل العديد من المنظمات.

ومن الواضح أن مواقع التواصل الاجتماعي فضلاً عن «ويب ٢» تحظى بدرجة كبيرة من الأهمية ربما تساوت مع أهمية الحاسبات الشخصية و«Web 1.0». وأعتقد أنه من الممكن أن نثبت أن اعتماد وتكييف أدوات «Web 2.0» الناشئة من شأنه أن يحدث

(*) ويكي (wiki) هو نوع من المواقع الإلكترونية يسمح للزوار بإضافة المحتويات وتعديلها دون أي قيود في الغالب، وتشير كلمة ويكي أيضاً إلى برامج الويكي المستخدمة في تشغيل هذا النوع من المواقع. وتعني كلمة ويكي بلغة هاواي «سريع»، وقد استخدمت هذه الكلمة لهذا النوع من نظم إدارة المحتوى للدلالة على السرعة والسهولة في تعديل محتويات المواقع المترجم

تغييراً فعلياً في معنى إدارة المعرفة وطبيعتها . أما الأمر الذي قد لا يكون واضحاً فهو إلى أي درجة ستضطر المنظمات إلى التحول إلى هذه التقنيات وإلى ممارسات عمل مختلفة حتى تحقق الاستفادة المرجوة منها . ومما لا شك فيه أن التفكير والاختبار العلمي المنضبط في ضوء مصطلحات إدارة المعرفة وأفكارها سيكون أمراً حتماً لركوب هذه الموجة والاستفادة منها حيث تركز الكثير من الأعمال على هذا الجانب .

ويقدم هذا الكتاب عرضاً شمولياً لمفهوم إدارة المعرفة، بما في ذلك الربط بين الجانب البشري والتقني في هذا التخصص الضروري لتحقيق النجاح في الحاضر والمستقبل، فالكتاب ثري بالمعلومات والتفاصيل التي يحويها، كما أن أسلوبه يتسم بالوضوح والسهولة، فضلاً عن أنه يضم العديد من الأمثلة الجيدة والأشكال التوضيحية، ومن ثم نعرب عن تهانينا لكل من شارك في تأليفه!

سايروس ف. (تشاك) جيبسون

Cyrus F. (Chuck) Gibson

معهد ماساتشوستس للتكنولوجيا

كلية سلون للإدارة

مركز بحوث نظم المعلومات